

E központok alkalmazottainak egy része azért választotta ezt a pályát, mert személyes képességeiket a gyakorlatnak ezen a területén kívánták hasznosítani. Mások (főként az USA-ban) anyagi megfontolásokról, sokan pedig a korábbi munkahely nem megfelelő volta miatt.

Az alkalmazottak többsége elégedett a maga helyzetével. Kivéve azt az egyetlen motívumot, ami ezen a pályán a karrier csúcsát jelenti, az ti., hogy a fiatal dokumentalistából előbb-utóbb öreg tájékoztatói szakember lesz.

/SAG, G.: *Fonctions et qualifications de spécialistes dans le domaine de l'information scientifique et technique.* = *Documentaliste*, 16. köt. 5–6. sz. 1979. p. 211–212./

(Csengődy Lászlóné)



On-line információkereső rendszerekkel kapcsolatos oktatás, továbbképzés és marketing

Bevezetésként célszerű tisztázni a szóban forgó fogalmakat. MARTHA WILLIAMS az adatbázisok on-line használatával kapcsolatos oktatást, továbbképzést és marketing tevékenységet a következőképpen határozza meg:

a oktatás elsősorban az információtudomány alapjival, elvi kérdéseivel, ismeretkincsével foglalkozik, de más tudományterületeket is érint, amennyiben azok az adatbázisok szerkezetével, irányítási rendszerekkel, file-szerkezetekkel, keresési stratégiák kialakításával, rendszerelemzéssel és -tervezéssel, szókészlet-szerkesztéssel, illetve felhasználói szükségletekkel kapcsolatosak;

a továbbképzés az egyes adatbázisok tartalmával, szerkezetével, különféle on-line rendszerek tervezésével és keresési stratégiáival, egyes információs központok szolgáltatásainak felhasználási technikájával foglalkozik;

a marketing tevékenység célja, hogy a különféle felhasználói csoportokat megismertesse a szolgáltatásokkal, az egyes adatbázisok tartalmával, jellemzőivel, előnyeivel, az adatbázisok használatához szükséges rendszerekkel, szervezetekkel. Feladata továbbá az is, hogy a figyelem felkeltésén túlmenően az érdekelteket a termékek, szolgáltatások tényleges felhasználására ösztönözze.

E cikk szerzője a *British Library Kutatási és Fejlesztési Osztályának (Research and Development Department)* anyagi támogatásával 1977 szeptembere és decembere között 12 európai számítógépes információs intézményt látogatott meg, és tapasztalatait összefoglaló

jelentésben (*Report on a visit to European computer based information centres.* = *Program*, 13. köt. 2. sz. 1979. p. 47–58.) is közreadta.* 1979. januárjában az oktatással, továbbképzéssel és marketing tevékenységgel kapcsolatban további információkat gyűjtött, amelyek az alábbiakban foglalhatók össze.

Norwegian Centre for Informatics (NSI), Oslo, Norvégia

Az NSI, amely a SCANNET (Scandinavian Telecommunications Network = Skandináv Telekommunikációs Hálózat) norvégiai csomópontja, az ipari kutatás és a kormányzati szervezetek számára nyújt információs szolgáltatásokat. Kb. negyven munkatársat foglalkoztat; egy megfelelő képzettségű szakember kizárólag a marketing tevékenységgel foglalkozik.

Az információs szolgáltatások *propagandájához* a következő módszereket alkalmazzák:

- a szolgáltatásokról tájékoztató levél szétküldése néhány ezer kiválasztott szakembernek;
- kb. egy év múlva újabb levél szétküldése;
- hirdetések az intézmény kiadványaiban és más kiadványokban;
- szemináriumok szervezése vállalatoknál;
- televíziós bemutatók;
- sajtókonferenciák;
- személyes kapcsolatok.

Az NSI az on-line kereséshez saját fejlesztésű – POLYDOC elnevezésű – programcsomagot használ. Ezt egyrészt saját adatbázisuk, másrészt a SCANNET-en keresztül hozzáférhető adatbázisok igénybevételéhez más intézmények is alkalmazzák. A Központ ezért a POLYDOC ismertetésére kétnapos tanfolyamokat szervez 12–12 fős csoportok számára, ahol az általános bevezető és a rendszer bemutatása után a résztvevők gyakorlati feladatokat oldanak meg.

Az NSI az oktatásban is szerepet vállal: a *Norks Dokumentdata* kutatóintézet a számítógépek könyvtári alkalmazására irányuló fejlesztés témakörében magas szintű *oktatási programot dolgozott ki a számítástechnikai szakemberek és könyvtárosok számára.*

Centre for Scientific and Technical Information and Documentation of the Netherlands Organization for Applied Scientific Research (CID-TNO), Delft, Hollandia

A Központ kilenc alkalmazottal a *fenntartó intézmény* 4500 munkatársa, valamint számos külső felhasználó információellátását végzi.

* Lásd a TMT. 27. köt. 7–8. sz. 1980. 313–316. oldalain (Beszámoló európai számítógépes információs központokba tett látogatásokról.)

Szolgáltatásait a következő módszerekkel propagálja:

előadásokat tart, kereséseket mutat be a potenciális felhasználók munkahelyén;

témába vágó konferenciákon és kiállításokon bemutató kereséseket végez.

A főbb on-line szolgáltatások, nevezetesen a *BLAISE* (*British Library Automated Information Service = a British Library Automatizált Információs Szolgáltatása*), az *ESA* (*European Space Agency = Európai Űrkutatási Szervezet*), a *Lockheed* és az *SDC* (*Systems Development Corporation = Rendszerfejlesztési Testület*) továbbképzési tanfolyamaikat sokáig e Központban tartották, azonban újabban a holland on-line felhasználók szervezete által létrehozott hivatalos oktatási központ ad nekik és más vállalatok rendezvényeinek helyet (bérleti szerződés alapján). Ez a központ öt terminállal és egyéb korszerű video-berendezéssel rendelkezik, ami 25–30 hallgató számára biztosít egyidejű részvételi lehetőséget.

A *CID-TNO* munkatársai a könyvtáros iskolák tanfolyamai keretében is tartanak előadásokat az *on-line keresésről*. A bemutató keresések alkalmával az *ESA* szolgáltatásában hozzáférhető *INSPEC* (*International Information Services for the Physics, and Engineering Communities*) könyvtártudományi adatbázisát használják.

*National Centre for Scientific and Technical Documentation, (CNDST/NCWTD),
Brüsszel, Belgium*

E központ a belga felhasználók széles rétegeinek tudományos és műszaki tájékoztatásáért felelős. On-line retrospektív keresésre a *DIMDI* (*Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information = Német Orvostudományi Dokumentációs és Információs Intézet*), az *ESA*, a *Lockheed* és az *SDC* szolgáltatásait használja.

A *CNDST/NCWTD*-ben gyakran tartanak tanfolyamokat az említett adatbázis szolgáltatók, illetve előállítók (*Excerpta Medica, Predicasts, Chemical Abstracts* stb.) megbízásából. Minden tanfolyam egy napos, kb. 20 hallgató részvételével.

A Központ más belga szervezetekkel együtt – a kormány felkérésére – 1974-ben programot készített az *EURONET* fogadására.

A hároméves program a következőket tartalmazta:

on-line keresési bemutatók a potenciális felhasználók munkahelyén;

a rendszereket és szolgáltatásokat ismertető prospektusok előállítása;

információs bulletin megjelentetése, amely a rendszerekben és szolgáltatásokban bekövetkezett változásokról hivatott tájékoztatni.

A Központ aránylag kevés pénzt fordít szolgáltatásai reklámozására. Egyetlen módszert használ: a levélreklámot, amelyben ismerteti szolgáltatásai lényegét.

Ami az oktatásban való részvételét illeti, a *CNDST/NCWTD* a *Belga Dokumentációs Egyesülettel* együttműködve rövid információkeresési tanfolyamokat szervez az információs szakemberek és szakkönyvtárosok számára. E tanfolyamokon az on-line keresés általános jellemzőit oktatják.

*National Computing Centre Ltd. (NCC),
Manchester, Egyesült Királyság*

Az *NCC* a számítógépek szélesebb körű és hatékonyabb felhasználását hivatott elősegíteni az Egyesült Királyságban. Információs részlegének tízfőnyi személyzete számítástechnikai adatbázist tart fenn, amelyet a Központ 220 alkalmazottja és 1700 tagja használ. Külső szolgáltatást nem vesznek igénybe. Egyrészt ezért, másrészt mivel keresést az információs részleg dolgozóin kívül senki sem végez, on-line továbbképzésre nincs szükség.

Marketing tevékenységét a következő módszerek jellemzik:

előadások témába vágó konferenciákon;
hirdetések folyóiratokban (pl. *Computer Weekly*);
az információs részleg meglátogatásának megszervezése az *NCC* tagjai számára;
felszólalások az *NCC* tagjainak összejövetelein;
a szolgáltatások jellemzőit ismertető tájékoztatók terjesztése.

*ICI Petrochemicals Division,
Wilton, Egyesült Királyság*

20 tagú információs részlegének feladata a *Division 10 600* dolgozójának könyvtári és információs szolgálata az olajipar, energia, szénhidrogének stb. témakörében. Az *ICI*-hez (*International Chemical Industries*) tartozó *Corporate Intelligence Unit* munkatársai másfél napos *Lockheed*-tanfolyamot szerveztek. Ezen az információs részleg két dolgozója is részt vett, és tapasztalatairól beszámolt a többieknek is.

Az információs részleg rendeltetésszerűen nem foglalkozik marketing tevékenységgel; e munka informális úton, ún. információs közvetítők útján történik, akik szakterületükön belül felelősek a szolgáltatások propagálásáért.

*Ministry of Agriculture, Fisheries and Food (MAFF),
Egyesült Királyság*

Információellátása az 1977-ben létrehozott *Library Computer Services Centre* feladata. A Központ egyetlen on-line kereséssel foglalkozó munkatársa szakismereteit a különféle szolgáltatók tanfolyamain szerezte meg, és

jelenleg ő felel a MAFF által felügyelt könyvtárak és kutatóintézetek profilszerkesztőinek kiképzéséért.

A profilszerkesztők jelenleg a Lockheed-rendszerrel ismerkednek, mivel e szolgáltatás biztosítja a Minisztérium számára szükséges adatbázisok legtöbbjét. Az alapképzésben részesített profilszerkesztők később a Lockheed haladó tanfolyamain, vagy más adatbázisokat ismertető speciális tanfolyamokon bővíthetik ismereteiket.

A szolgáltatásokat a Központ a Minisztérium belső híradójában ismerteti, részletesebb bemutatásuk szakmai értekezletek, rövid szemináriumok útján történik.

* * *

A meglátogatott intézmények *oktatási, továbbképzési és marketing tevékenységét* a következőkben foglalhatjuk össze:

keves szervezetnek van kapcsolata a formális oktatási rendszerrel;

a legtöbb szervezet on-line keresési továbbképzést rendszeresített, részint saját szervezésében (pl. MAFF), részint az adatbázisok előállítóit bízva meg e feladattal;

az önfenntartó, profitra épülő szervezetek jobban érdekeltek a szolgáltatások reklámozásában, mint mások; a marketing politika erősen összefügg a szolgáltatási és előfizetési díjaknál követett politikával.

/TEDD, L. A.: Education, training and marketing for on-line information retrieval system = Online Review, 3. köt. 2. sz. 1979. p. 205–212./

(Novák István)



A felhasználók oktatása: programok, problémák, kilátások

Az Unesco Általános Információs Programja (General Information Programme, PGI) és egyéb nemzetközi törekvések

A szóban forgó Unesco-program szerint a felhasználók oktatásába minden olyan törekvés vagy program beletartozik, amely a felhasználók számára megkönnyíti

- személyes információszükségletük megismerését,
- e szükséglet megfogalmazását,
- az információszolgáltatások hatékony felhasználását és ezeknek a szolgáltatásoknak értékelését.

Az Unesco törekvései e tekintetben *három csoportot alkotnak*:

az információk és a tapasztalatok cseréje, az ezzel kapcsolatos problémák megvitatására alkalmas fórumok megteremtése;

a felhasználók oktatására irányuló törekvések támogatása különböző segédeszközökkel, kiadványokkal és útmutatókkal;

a fejlődő országok támogatása a felhasználók oktatására vonatkozó országos koncepciók kidolgozásában és ilyen célú oktatási intézmények létrehozásában.

Az Unesco 1979–80. évi Általános Információs Programjának kísérleti projektje a fejlődő országokban az információforrások és -szolgáltatások felhasználását elősegítő *felhasználó-oktatást emeli ki*, és az e célra készült útmutatók használatát ismerteti.

Az Unesco mellett még számos szervezet foglalkozik ezzel a kérdéssel, mint pl. az *EUSIDIC (European Association of Scientific Information Dissemination Centres = Európai Tudományos Információterjesztő Központok Szövetsége)*, a *WFEQ (World Federation of Engineering Organizations = Mérnökszervezetek Világszövetsége)*, az *OECD (Organization for Economic Cooperation and Development = Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet)* és a *FID*.

Az információk felhasználói

Az OECD a tudományos és műszaki információk felhasználóit a következőképpen csoportosítja:

a *tudományos kutató* (tudós, specialista), az információ felhasználója és egyszersmind létrehozója, aki arra törekszik, hogy minden új eredményt megismerjen és adott esetben a forrásokhoz is hozzájuthasson;

a *mérnök* számára az információ segédeszköz a gyakorlati munkához; számára az információk tulajdonjogi kérdése, esetleg szabadalmazott volta és a szolgáltatások költsége jelent problémát;

az *ügyvezető, tervező és irányító* számára a döntést előkészítő információknak van jelentőségük;

a *nem műszaki képzettségű felhasználónak* érthető, ismeretterjesztő jellegű információkra van szüksége.

E felhasználói csoportok azonban nem zárt kategóriák. Egy-egy felhasználó más-más kategóriában is jelentkezhet. Ezért helyesebb az információ releváns voltát a személyek helyett a feladatkörökhöz kapcsolni.

Meg kell még említeni az *információt egyáltalán nem használó szakembereket*, akik azt hiszik, hogy mindent tudnak, amit saját szakterületükön tudni kell, és úgy vélik, nincs is idejük az információkeresésre.

Okatóprogramok: információkeresési szokások és a felhasználók szükségletei

A fenti két fogalom mind a vizsgálatoknál, mind az irodalomban gyakran keveredik egymással. Megfelelő kérdésekkel, mint pl.: Szükség van-e információra?